

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				17/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	29361	SP	WAGNER SEROLI	
CNPJ	CPF			
54526165000120		07088222825		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
24/07/2024	J	Dentista	GRC172000383830	11/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	33.492	1176	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	Status retenção	
0,30	-	R\$ -	<input checked="" type="checkbox"/> Retenção Efetiva	<input type="checkbox"/> Desligamento
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
14/10/2024	17/10/2024	3 dia(s)		

1º contato Data 14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). WAGNER SEROLI, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato Data 14/10/2024

Obs.:

[17:03, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: estamos tentando solicitar endodontia para um paciente
[17:03, 14/10/2024] ☎: E qual a dificuldade que estão tendo?
[17:04, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Acessar
[17:07, 14/10/2024] ☎: Não conseguem acessar o site? Posso resetar a senha de voçes.
[17:12, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Não será necessário

4º contato Data 14/10/2024

Obs.:

[17:12, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Nessa parte onde acesso
[17:26, 14/10/2024] ☎: na rede prestadora, usuário externo
[17:27, 14/10/2024] ☎: todo paciente que tiver carteirinha da dental uni , é lançado por rede prestadora vou lhe enviar um tutorial
[17:34, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: E qual seria o código do beneficiário
[17:37, 14/10/2024] ☎: é o numero da carteirinha o código, precisa tirar os pontos para adicionar na solicitação

5º contato Data 16/10/2024

Obs.:

[10:11, 16/10/2024] ☎: O outro profissional ainda não cancelou a guia dele, ele solicitou 85200034 TRATAMENTO EM ODONTALGIA AGUDA dente 16
[10:13, 16/10/2024] ☎: Mas foi um atendimento de urgência. O que pode ser feito é abrir um protocolo no sistema com o tópico LIBERAÇÃO DE GUIA, e pedir que autorizem sua guia do 16 - 2066476
[13:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Obrigada pelo retorno
[13:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Vou verificar
[14:46, 16/10/2024] ☎: Tudo bem. Podemos contar com a permanência de voçes junto ao convênio e encerrar o chamado que foi aberto?
[16:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Sim, claro Obrigada ☺

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

em resumo era dificuldade de mecher no sistema. Dr. não sabia lançar guia, os processos, não conseguia colocar a carteirinha do paciente. havia dúvida sobre procedimento não autorizado. Orientado a pedir ao beneficiário que contatasse o SAC para pedir o cancelamento do profissional anterior para que pudesse lançar novamente, Me enviou varios audios pedindo ajuda e mandando PRINT de sua tela para fazermos o passo a passo juntos e após o auxilio, Enviei todo material de apoio em PDF e em video, e o mesmo aceitou permanecer junto ao convênio.

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

--	--

